

KATA PENGANTAR

Berbagai rasa telah terungkap dengan berhasilnya penulis menyusun skripsi ini, terutama rasa syukur kepada Tuhan yang begitu besar atas rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Point 2000 Telco cabang Central Park Mall**"

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisannya, yang kesemuanya itu sangat berarti bagi penulis.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P., MBA. selaku Rektor Universitas Esa Unggul, Jakarta.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, Ak.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta.

4. Ibu Prof. Dr. Lia Amalia, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya guna memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga dan bermanfaat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. PT. Erapoint Globalindo serta pihak Point 2000 Central Park Mall yang bersedia memberikan data-data untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta terutama orang tua yang sangat luar biasa memberikan semangat dan dorongan baik materi maupun dorongan moril serta tiada henti-hentinya mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen-dosen dan Staff Fakultas Universitas Esa Unggul yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan yang sangat bernilai dan bermanfaat bagi penulis.

Penulis mendoakan semoga Tuhan memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah berjasa membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk dijadikan masukan dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 10 Maret 2015

YULIA YESERA

ABSTRAK

YULIA YESERA, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Point 2000 cabang Central Park Mall (dibimbing oleh Lia Amalia)

Studi ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi adalah seluruh pelanggan Point 2000 Telco cabang Central Park Mall, teknik pengambilan sampel memakai metode pengambilan sampel non probabilitas, jumlah sampel ditentukan dengan kuota sampel yaitu sebanyak 100 responden, pemilihan responden menggunakan purposive sampling. Selanjutnya 100 responden ini akan diberikan kuesioner untuk mengisi variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Sebelum kuesioner dibagikan kepada 100 responden, sebelumnya akan diuji kualitas pertanyaan memakai uji validitas dan uji reliabilitas kepada 30 orang. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel maka kuesioner dibagikan kepada 100 responden. Setelah itu data akan diuji dengan alat analisis regresi berganda, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk dengan loyalitas pelanggan, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Point 2000 Telco cabang Central Park Mall, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Point 2000 Telco cabang Central Park Mall dan apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan dijalankan secara serempak akan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Point 2000 Telco cabang Central Park Mall.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

YULIA YESERA, The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty at Point 2000 Telco Central Park Mall branch (under the supervision of Lia Amalia).

This study is aimed of determine whether there is influence between product quality and customer loyalty, to determine whether there is influence between service quality and customer loyalty and to determine whether there are significant jointly between product quality and service quality on customer loyalty.

Types and sources of data used in this study are primary data and secondary data. The population is the entire customer Point 2000 Telco Central Park Mall branch, sampling techniques use non-probability sampling method, the number of samples is determined by the quota sample of 100 respondents, the selection of respondents using purposive sampling. Furthermore, the 100 respondents will be given a questionnaire to fill in the variable product quality, service quality and customer loyalty. Before the questionnaire distributed to 100 respondents, will be tested quality before taking questions of validity and reliability testing to 30 people. Once the data is valid and reliable, the questionnaires were distributed to 100 respondents. After that the data will be tested by multiple regression analysis, to determine whether there is influence between product quality and customer loyalty, to determine whether there is influence between service quality and customer loyalty, and to determine whether there are significant jointly between product quality and service quality on customer loyalty.

The results showed that the quality of products partially positive effect on customer loyalty Point 2000 Telco Central Park Mall branch, service quality partially positive effect on customer loyalty Point 2000 Telco Central Park Mall branch and if the quality of the product and service quality will be run simultaneously influence simultaneously on customer loyalty Point 2000 Telco Central Park Mall branch.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Pelanggan	12
B. Kualitas Produk	18

1. Pengertian Kualitas Produk.....	18
2. Hierarki Produk.....	19
3. Klasifikasi Produk.....	21
4. Dimensi Kualitas Produk	27
C. Kualitas Pelayanan	28
1. Pengertian Jasa.....	28
2. Karakteristik Jasa	29
3. Klasifikasi Jasa.....	31
4. Model Kualitas Jasa	33
5. Kualitas Pelayanan	36
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	37
D. Penelitian Terdahulu	43
E. Kerangka Pikir Penelitian	44
F. Hipotesis Penelitian.....	45
G. Hubungan Antar Variabel	46
1. Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	46
2. Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	48
B. Jenis dan Sumber Data	48
C. Populasi dan Sampel	49

D. Metode Pengumpulan Data	51
E. Metode Analisis Data.....	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
2. Skala Likert	55
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4. Uji Parsial (t).....	57
5. Uji Simultan (F)	58
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	59

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Perusahaan	61
1. Visi dan Misi Perusahaan	64
2. Bagan Organisasi Perusahaan	65
B. Profil Responden.....	66
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	66
2. Berdasarkan Usia	67

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen Penelitian	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	71
B. Analisis Data	71

1. Uji Multikolinearitas	71
2. Uji Normalitas	73
3. Uji Heterokedastisitas	74
C. Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
D. Pengujian Hipotesis.....	77
1. Pengujian Variabel Bebas secara Parsial (Uji t)	77
2. Pengujian Variabel Bebas secara Simultan (Uji F).....	80
E. Pembahasan Hasil Penelitian	81
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
 DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Data penjualan di Point 2000 Telco – Central Park tahun 2014	4
1.2	Data retur di Point 2000 Telco – Central Park tahun 2014	5
2.1	Penelitian terdahulu	43
3.1	Kriteria penilaian reliabilitas	55
3.2	Pengukuran penilaian jawaban responden	56
3.3	Operasionalisasi variabel penelitian	59
5.1	Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X_1)	69
5.2	Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X_2)	70
5.3	Hasil uji validitas variabel loyalitas pelanggan (Y)	70
5.4	Hasil uji reliabilitas	71
5.5	Hasil uji multikolinearitas	72
5.6	Hasil analisis regresi linier berganda	76
5.7	Hasil uji t	78
5.8	Hasil uji F	80

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Grafik penjualan per bulan Januari – Mei 2014	4
1.2	Grafik retur per bulan Januari – Mei 2014	5
2.1	Model konseptual kualitas pelayanan (GAP Model)	34
2.2	Kerangka pikir penelitian	45
4.1	Layout Point 2000 Telco	61
4.2	Struktur organisasi PT Erapoint Globalindo	65
4.3	Grafik jenis kelamin responden	66
4.4	Grafik usia responden	67
5.1	<i>Normal probability plot</i>	74
5.2	Grafik <i>scatterplot</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	91
Lampiran 2	Rekap hasil kuesioner 100 responden	95
Lampiran 3	Hasil uji validitas dan reliabilitas	99
Lampiran 4	Hasil analisis regresi linier berganda	104